

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan alat telekomunikasi membawa pengaruh yang besar bagi gaya hidup masyarakat saat ini. Ketepatan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi sudah bukan menjadi satu-satunya kebutuhan utama masyarakat dari sebuah alat telekomunikasi. Kebutuhan masyarakat sebagai konsumen semakin luas lingkungannya, sehingga diperlukan suatu alat komunikasi yang juga dapat mendukung segala aktivitas setiap orang dimanapun dan kapanpun. Hal ini mendorong berbagai produsen untuk terus mengembangkan berbagai produk gadget yang dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Selanjutnya dalam Undang-Undang, *gadget* disebut dengan produk telematika.

Salah satu kasus hukum di Indonesia yang dilatarbelakangi penjualan produk telematika dalam kurun waktu lima tahun terakhir adalah kasus penjualan ipad. Kasus ini menjadi sorotan karena dianggap terdapat unsur kriminalisasi terhadap pelaku usaha produk telematika yang ditangkap oleh polisi setelah menyamar berpura-pura menjadi konsumen yang hendak membeli produk ipad. Terhadap para penjual tersebut kemudian ditetapkan sebagai tersangka dengan dakwaan telah melanggar Pasal 62 Ayat (1) *juncto* Pasal 8 Ayat (1) huruf j, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun alasan penangkapan polisi tersebut ialah bahwa ipad yang diperjualbelikan tidak memiliki buku manual

berbahasa Indonesia. Penjual perseorangan tersebut juga dijerat dengan Pasal 52 *juncto* Pasal 32 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi karena iPad belum dikategorikan sebagai alat elektronik komunikasi resmi.¹

Penyidikan kasus itu berawal sejak beredarnya iPad sebagai produk telematika di Indonesia yang pada saat itu menjadi barang teknologi yang *booming* diburu konsumen. Menurut Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Metro Jaya, diduga banyak iPad yang diperjualbelikan secara ilegal karena aturan tentang penjualan iPad belum memiliki izin dari Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi di Indonesia, serta belum tersedia buku manual berbahasa Indonesia. Lalu, pihak kepolisian berinisiatif untuk mengungkap dan melihat bagaimana perdagangan iPad ilegal tersebut berlangsung dengan tujuan mengungkap siapa yang mengimpor iPad yang tidak terdaftar itu.

Penangkapan polisi juga dilatarbelakangi pengakuan para terdakwa yang mengaku membeli iPad di Singapura dengan sistem “beli-putus”, padahal terdapat ketentuan batas maksimal pembelian barang dari Singapura yaitu tidak boleh lebih dari 500 USD. Selain itu, barang yang dibeli tersebut adalah untuk dipakai secara pribadi dan bukan untuk diperjualbelikan. Sedangkan para terdakwa kasus ini telah membeli iPad dalam jumlah banyak yaitu 12 buah (dengan asumsi harga total lebih dari 500 USD) dan barang tersebut tidak untuk dipakai sendiri melainkan diperjualbelikan di situs *online*. Selain itu, aparat kepolisian juga berpendapat bahwa

¹ **Kasus iPad Indonesia**, www.charlieipad.com, diakses tanggal 12 Februari 2011

ipad tersebut tidak disertai faktur penjualan maupun faktur pajak bea cukai. Alasan inilah yang melatarbelakangi bergulirnya kasus ipad yang menimbulkan sejumlah penangkapan terhadap para pelaku penjual ipad yang diduga melakukan penjualan produk telematika secara ilegal atau *black market*.²

Muncul banyak argumentasi mengapa penjualan ipad terkesan dikriminalisasi. Dugaan tersebut antara lain menyebutkan kasus ini sengaja digulirkan karena persaingan bisnis antara ipad dengan pesaingnya³ bahkan sampai pada opini pemerasan terhadap individu oleh pihak kepolisian⁴. Hal ini dibantah oleh polisi dengan dalih bahwa kasus iPad tidak ditujukan untuk menargetkan perseorangan tertentu melainkan sudah ada 11 kasus serupa yang sedang diproses oleh pihak kepolisian.

Meskipun salah satu kasus ipad (dalam hal ini terdakwa bernama Dian Yudha Negara dan Randy Lester Samusamu) telah diputus bebas oleh Majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta, namun masih ada kasus-kasus serupa dengan objek permasalahan yang sama yaitu produk telematika. Putusan Hakim menyatakan bahwa terdakwa (Dian Yudha dan Randy) tidak terbukti secara sah dan meyakinkan melakukan dakwaan satu dan dakwaan kedua. Dalam pertimbangannya, majelis hakim menyatakan bahwa dakwaan Dian dan Randy telah melanggar Pasal 62 Ayat (1) juncto Pasal 8 Ayat (1) Huruf j UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

² **Kronologi Lengkap Kasus Penangkapan Penjual iPad Tanpa Buku Manual Berbahasa Indonesia**, www.gugling.com, diakses tanggal 3 Maret 2011

³ **Sengketa Konsep Tablet PC antara Apple dan Samsung**, selengkapnya bisa dilihat di www.techno.okezone.com

⁴ Andi Saputra, **Jual iPad Berujung Penjara Pemilik Kaskus Nilai Nuansa Pemerasan Sangat Terasa** detiknrt.com, diakses tanggal 15 Februari 2011

Konsumen tidak terbukti. Sedangkan dalam Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 19 tahun 2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan atau Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Pada Produk Telematika dan Elektronika, Hakim berpendapat bahwa iPad tidak termasuk produk yang harus menyediakan *manual book* berbahasa Indonesia, sehingga terdakwa harus dibebaskan dari dakwaan pertama. Sedangkan dalam dakwaan kedua bahwa terdakwa telah melanggar Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi karena menjual iPad tidak dilengkapi sertifikasi yang dikeluarkan oleh Ditjen Postel, menurut majelis hakim bahwa terdakwa adalah perseorangan yang tidak diwajibkan untuk melakukan sertifikasi seperti yang disyaratkan dalam Undang-Undang Telekomunikasi. Majelis menyebut bahwa yang diwajibkan oleh undang-undang adalah perusahaan atau wakilnya, importir dan instansi yang akan memperdagangkan produk tersebut. Putusan bebas kasus iPad ini diharapkan akan menjadi acuan untuk kasus iPad dengan terdakwa yang lain.⁵

Kasus iPad merupakan kasus yang terjadi dalam ruang lingkup Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Telematika. Dalam kasus ini, kronologi kasus yang didahului dengan “jual beli” menunjukkan bahwa kasus ini terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam hal ini, selain niat polisi yang bermaksud mengungkap jaringan penjualan gadget *black market*, ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf j Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mensyaratkan

⁵ **Kasus iPad, Hakim Bebaskan Dua Terdakwa**, www.suarakarya-online.com/news.html, diakses tanggal 10 Februari 2011

pelaku usaha untuk mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, menunjukkan bahwa mencuatnya kasus ini juga didasari atas kepentingan negara untuk memberi perlindungan terhadap konsumen atas hak-hak mereka dalam membeli dan menggunakan suatu produk.

Dalam ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 19 tahun 2009, kesemuanya memuat hak dan kewajiban konsumen, seperti yang tertera dalam ketentuan pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen tersebut diantaranya adalah Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.⁶ Selain itu kasus ipad juga terjadi dalam lapangan Hukum Telekomunikasi. Perdebatan bahwa ipad adalah alat komunikasi atau bukan, menjadi titik poin dalam penyelesaian hukumnya. Oleh sebab itu keberadaan Undang-Undang No.36 Tahun 1999 juga menjadi landasan analisis kasus ini.

Kasus ipad menjadi khas dalam sistem peradilan hukum di Indonesia karena kontroversi kasus ini terletak pada pro dan kontra produk ipad sebagai produk telematika yang diperjualbelikan. Disatu sisi kesaksian ahli dari Kementrian

⁶ Sesuai Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999

Perdagangan dan Kementrian Komunikasi dan Informasi menjelaskan bahwa ipad adalah sejenis produk telematika yang bisa dipakai untuk menelepon karena memiliki *simcard* sehingga dapat diasumsikan sebagai telepon selular. Pada telepon selular itu sendiri menurut Permendag Nomor 19 tahun 2009 merupakan salah satu produk yang harus dijual dengan *manual book* berbahasa Indonesia. Sedangkan disisi lain, beberapa kalangan berpendapat bahwa ipad bukanlah telepon selular seperti produk Apple lain yaitu iphone. Pada ipad, produk telematika ini dianggap tidak sama dengan telepon selular karena untuk bisa memiliki fungsi menelepon, ipad harus menggunakan aplikasi tambahan seperti *Viber* dan *Skype*. *Viber* dan *Skype* merupakan layanan VoIP yang memanfaatkan jaringan internet, yang cara kerjanya sangat berbeda dengan telepon seluler biasa.⁷

Perbedaan penafsiran masing-masing pihak yang berseberangan pendapat dalam memandang produk telematika ipad akan berdampak buruk terhadap perlindungan konsumen sebagai pihak yang membeli dan menggunakan produk tersebut. Perlu diingat bahwa ipad merupakan produk telematika yang menurut konsep konvergensi telematika, produk teknologi ini tidak lagi berdiri sendiri-sendiri sebagai produk telekomunikasi, media dan informatika, melainkan ketiganya saling berkonvergensi menjadi satu produk teknologi yang dibutuhkan masyarakat sebagai konsumen.

⁷ Dirgayuza Setiawan, **Sidang Kasus Charlie iPad Semakin Menggemaskan**, www.detik.com, diakses tanggal 10 Februari 2011

Oleh sebabnya, analisis hukum perlindungan konsumen tidak dapat dilepaskan dari kajian konsep hukum telematika serta mengacu pada regulasi yang mengatur tentang produk telematika seperti pada Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 19 tahun 2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan atau Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Pada Produk Telematika dan Elektronika. Hal ini sekaligus menandai bahwa iPad diakui sebagai produk telematika.

Putusan bebas terhadap para terdakwa kasus iPad sesungguhnya bertentangan dengan tujuan polisi untuk mengusut kasus jual beli iPad tanpa buku manual serta belum bersertifikasi. Sejatinya tindakan aparat kepolisian dapat ditujukan untuk membongkar jaringan penjualan *black market* yang kerap dirasa tidak memberikan jaminan atau garansi bagi konsumen yang seharusnya dilindungi hak-haknya, misalnya hak atas informasi, hak ekonomi, hak untuk dapat menggunakan produk dengan tepat, dan aman. Namun begitu, baik UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun Permendag Nomor 19 tahun 2009 tidak mengakomodir dengan jelas mengenai perlindungan produk hasil konvergensi bidang telekomunikasi, media dan informatika (telematika), meskipun secara nyata, istilah telematika tersebut justru digunakan dalam peraturan yang berkaitan.

Persyaratan *manual book* dan sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi sesungguhnya ditujukan untuk memenuhi hak-hak konsumen atas informasi yang jelas serta penggunaan yang aman. Ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi) yang sangat

merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, bertujuan agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.⁸

Dikaitkan dengan besarnya daya serap pasar terhadap produk telematika seperti telepon selular, laptop ataupun tablet pintar di Indonesia, telah memberikan banyak kesempatan bagi para distributor sebagai pelaku usaha untuk saling bersaing menyalurkan dan memasarkan produk yang telah diproduksi oleh para produsen ke dalam pangsa pasar dalam negeri hingga sampai pada tangan konsumen. Tentu saja, hal ini telah menciptakan suatu persaingan yang tinggi bagi para pelaku usaha, sehingga beberapa pengusaha distributor yang tidak mampu bersaing secara sehat, mencari jalan untuk dapat menjual produk secara ilegal dengan tujuan supaya dapat menjual produk dengan harga lebih murah daripada produk resmi.⁹ Oleh sebabnya, Negara memberikan kewajiban-kewajiban kepada pelaku usaha melalui persyaratan *manual book* berbahasa Indonesia, persyaratan kewajiban untuk sertifikasi, maupun pencantuman label. Beberapa di antaranya, ditetapkan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan informatika Nomor 29 /PER/M.KOMINFO/ 09/2008 Tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi serta Peraturan Menteri Perdagangan

⁸ Agnes M. Toar, **Tanggung Jawab Produk, Sejarah, dan Perkembangannya**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998 h. 55.

⁹ **Menghadapi peredaran handphone black market yang mengkhawatirkan**, www.hukumpositif.com, diakses tanggal 12 Februari 2011

(permendag) RI No. 62/M-DAG/PER/12/2009 tentang Kewajiban Pencantuman Label Pada Barang.

Sebaliknya, kontroversi kasus ipad sedikit banyak mencerminkan penegakan hukum yang terlambat dalam mengiringi perkembangan teknologi. Hal ini berakibat fatal karena penerapan hukum tidak melulu diterjemahkan secara normatif semata, namun harus mengikuti laju perkembangan teknologi yang akhir-akhir ini menjadi komoditas yang krusial bagi masyarakat sesuai dengan konteksnya. Terlepas dari kasus ini, secara umum ketidakjelasan maupun ketidaksesuaian regulasi yang satu dengan yang lain pun merupakan celah bagi pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk memperdagangkan barang-barang *black market* atau ilegal, maupun barang yang tidak standart yang di kemudian hari berpotensi besar merugikan konsumen sebagai penggunanya.

Kajian hukum yang penting untuk dianalisis adalah Hukum Perlindungan Konsumen Meskipun lingkup kajian hukum konvergensi telematika secara nyata masih dalam tahap wacana untuk menggantikan undang-undang telekomunikasi¹⁰, namun penemuan hukum harus terus digali demi menjawab kebutuhan itu sendiri. Seiring dengan perkembangan teknologi telekomunikasi, media dan informatika (telematika) yang semakin terpadu (konvergen) telah menimbulkan banyak pertanyaan tentang sejauh mana aturan hukum yang terkait dinamika tersebut.

Problematika hukum terjadi ketika Undang-Undang tidak dapat mengikuti dinamika kehidupan social manusia. Wajar jika penulis menganggap aturan hukum

¹⁰ Wacana peleburan UU No 36 tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

nasional di Indonesia bersifat “ketinggalan zaman”. Regulasi tentang produk telematika di Indonesia terasa bersifat jangka pendek dan tidak bisa futuristik. Hal ini sangat kontra dengan perkembangan teknologi telematika yang berjalan sangat cepat. Hal ini menyebabkan kekhawatiran bahwa lembaga legislatif tidak efisien dalam merumuskan Undang-Undang yang berkaitan dengan penggunaan produk telematika, karena selain tidak mengakomodir, undang-undang bisa saja sangat tidak relevan karena mengabaikan pergeseran pola hidup masyarakat sebagai konsumen produk teknologi tersebut.

Penulis mengangkat isu yang terjadi dalam lapangan hukum konvergensi telematika karena banyaknya kasus kejahatan yang terjadi dalam lingkup pidana, maupun perdata atau juga kejahatan bisnis. Meski terdapat rujukan dari hukum positif, namun sering kali tidak ada hukum yang pas untuk diterapkan jika kejahatan atau persengketaan itu terjadi dalam ruang lingkup teknologi. Lebih jauh, kasus ipad merefleksikan keterbatasan perlindungan hukum terhadap konsumen produk teknologi. Jangan sampai retorika media dan pembiasaan opini seputar produk-produk teknologi yang begitu cepat berkembang, justru melemahkan posisi konsumen sebagai penggunanya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, akhirnya penulis dapat menarik sebuah permasalahan atau isu hukum yang nantinya akan dikaji serta dilakukan

pembahasan yang lebih mendalam supaya mendapat suatu penjelasan yang benar.

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Produk Telematika Atas Persyaratan “*Manual Book*” Dan Sertifikasi Alat Dan Perangkat Telekomunikasi.

Dari Isu hukum tersebut dapat diambil suatu pertanyaan hukum yaitu Bagaimanakah Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Produk Telematika Atas Persyaratan “*Manual Book*” Dan Sertifikasi Alat Dan Perangkat Telekomunikasi?

2. Tanggung Jawab dan Tanggung Gugat Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Ipad Demi Memenuhi Hak Ekonomis Konsumen

Dari Isu hukum tersebut dapat diambil suatu pertanyaan hukum yaitu Bagaimanakah Tanggung Jawab dan Tanggung Gugat Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Ipad Demi Memenuhi Hak Ekonomis Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dengan judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ipad Atas Persyaratan “*Manual Book*” Dan Sertifikasi Alat Dan Perangkat Telekomunikasi Produk Telematika adalah

1. Untuk menganalisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Produk Telematika Atas Persyaratan “*Manual Book*” Dan Sertifikasi Alat Dan Perangkat Telekomunikasi
2. Untuk menganalisis Tanggung Jawab dan Tanggung Gugat Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Ipad Demi Memenuhi Hak Ekonomis Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ipad Atas Persyaratan “*Manual Book*” Dan Sertifikasi Alat Dan Perangkat Telekomunikasi Produk Telematika ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan masukan secara umum untuk pengembangan Ilmu Hukum dan secara khusus dalam bidang Hukum Bisnis yang berkaitan dengan Perlindungan hukum terhadap konsumen produk teknologi sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen serta konsep konvergensi telematika dan tentang Tanggung Jawab dan Tanggung Gugat Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Ipad Demi Memenuhi Hak Ekonomis Konsumen.

2. Manfaat Aplikatif

a. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wacana dan wawasan keilmuan bagi penulis sendiri mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Produk Telematika Atas Persyaratan “*Manual Book*” Dan Sertifikasi Alat Dan Perangkat Telekomunikasi serta tentang Tanggung Jawab dan Tanggung Gugat Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Ipad Demi Memenuhi Hak Ekonomis Konsumen. Terlebih lagi penelitian ini diharapkan dapat menjadi *Preliminary Research* untuk penelitian-penelitian penulis selanjutnya.

b. Bagi Akademisi

1. Memberikan wawasan pengetahuan kepada para akademisi mengenai perlindungan hukum bagi konsumen produk telematika atas persyaratan “manual book” dan sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi dan tentang tanggung jawab dan tanggung gugat pelaku usaha dalam transaksi jual beli Ipad demi memenuhi hak ekonomis konsumen.
 2. Sebagai bahan bacaan dan kajian untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen produk telematika atas persyaratan “*manual book*” dan sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi serta tanggung jawab dan tanggung gugat pelaku usaha dalam transaksi jual beli Ipad demi memenuhi hak ekonomis konsumen.
- c. Bagi Masyarakat

Sebagai sarana informasi untuk mengetahui dan membuka pemahaman kritis masyarakat mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Produk Telematika Atas Persyaratan “*Manual Book*” Dan Sertifikasi Alat Dan Perangkat Telekomunikasi Jawab dan Tanggung Gugat Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Ipad Demi Memenuhi Hak Ekonomis Konsumen.

E. Kajian Pustaka

Konsep perlindungan terhadap konsumen berasal dari konsep perlindungan hukum. Perlindungan dalam bahasa Inggris adalah *protection*¹¹, yang berarti sebagai:

¹¹ Hornby, AS dan AP. Cowie, **oxford Advance Learner’s Dictionary of Current English**, Oxford University Press, London, 1974 hal 671

(1) *protecting or being protected*; (2) *system protecting*; (3) *person or thing that protect*. Bentuk kata kerjanya, *protect(vt)*, artinya: (1) *keep safe*; (2) *guard*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia¹², perlindungan diartikan (1) tempat berlindung; (2) perbuatan atau hal dan sebagainya memperlindungi. Dari kedua definisi tersebut secara kebahasaan terdapat makna kemiripan unsur-unsur dari makna perlindungan, yaitu:

1. Unsur tindakan melindungi;
2. Unsur adanya pihak-pihak yang melindungi;
3. Unsur cara melindungi

Berdasarkan unsur-unsur di atas, berarti kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara perlindungan terhadap konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk diantaranya perlindungan ekonomi, sosial, politik dan perlindungan hukum. Tetapi dari bentuk-bentuk perlindungan terhadap konsumen tersebut yang terpenting adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum, sebab hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan konsumen, selain itu hukum memiliki daya paksa sehingga bersifat permanen karena sifatnya yang konstitusional yang diakui dan ditaati keberlakuannya dalam kehidupan bermasyarakat.

¹² Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, BEdisi Kedua, cet ke:1, Balai Pustaka 1991, Jakarta, hal 595

Perlindungan hukum dapat diartikan perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Ada beberapa cara perlindungan secara hukum, antara lain sebagai berikut¹³:

1. Membuat peraturan (*by giving regulation*), yang bertujuan untuk:
 - a. Memberikan hak dan kewajiban;
 - b. Menjamin hak-hak para subyek hukum
2. Menegakkan peraturan (*by the law enforcement*) melalui:
 - a. Hukum administrasi Negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventif*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan;
 - b. Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, dengan cara mengenakan sanksi hukum berupasanksi pidana dan
 - c. yang berfungsi untuk memulihkan hak (*curative, recovery*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

Penulis memandang Perlindungan hukum terhadap konsumen disini sama artinya dengan perlindungan terhadap rakyat. Dalam kepustakaan Belanda berbunyi “*rechtsbescherming van de burgers tegen de overhead*” dan dalam kepustakaan Inggris “*legal protection of the individual in relation to acts of administrative*

¹³ Wahyu Sasongko, **Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen**, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007,hal 31

authorities”¹⁴. Sarana perlindungan hukum dapat bersifat preventif dan represif. Dibandingkan dengan sarana perlindungan hukum terhadap konsumen yang represif, sarana perlindungan hukum yang preventif disadari kepentingannya dikaitkan dengan asas “*freis ermessen*” (*discretionaire bevoegheid*)

Dalam garis besar, sistem hukum di dunia modern terdiri atas dua sistem hukum induk, yaitu “*civil law system*” (modern Roman) dan “*common law system*”. Sistem hukum yang berbeda melahirkan perbedaan mengenai bentuk dan jenis sarana perlindungan hukum bagi rakyat, dalam hal ini sarana perlindungan hukum represif. Pada perlindungan hukum preventif, kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa sedangkan sebaliknya perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.¹⁵

Negara Indonesia adalah negara hukum. Negara hukum ialah suatu negara yang diatur dengan sebaik-baiknya berdasarkan undang-undang, sehingga segala kekuasaan dari alat-alat pemerintahan didasarkan atas hukum. Negara hukum adalah negara yang diperintah oleh hukum bukan oleh orang atau kelompok orang. Konsep negara hukum yang dinamis atau negara kesejahteraan menawarkan spektrum HAM yang lain yakni hak-hak ekonomi, sosial dan budaya. Di dalam konsep yang demikian

¹⁴ Philipus M. Hadjon, **Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia**, Bina Ilmu, 1987, h 2

¹⁵ Philipus M. Hadjon, et. al h 2

negara kemudian diberi peran aktif dan dapat menekan kebebasan individu untuk melindungi HAM secara komunal untuk menghindari hak individual yang cenderung eksploitatif.¹⁶

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung secara normal, damai, tetapi dapat terjadi juga karena pelanggaran hukum. dalam hal ini hukum yang dilanggar itu harus ditegakkan. Melalui penegakan hukum yang telah dilanggar inilah hukum menjadi kenyataan. Dalam menegakkan hukum ada tiga unsur yang harus diperhatikan yaitu : kepastian hukum (*Rechtssicherheit*), kemanfaatan (*Zweck-massigkeit*) dan keadilan (*Gerechtigkeit*).¹⁷

Perlindungan Konsumen pada dasarnya merupakan bagian penting dalam ekonomi pasar (*laissez faire*). Dalam pasar bebas, para pelaku usaha menawarkan produk dan jasa dengan tujuan mencari keuntungan. Mereka berhadapan dengan para pembeli dan konsumen yang ingin memperoleh barang dan atau jasa yang aman. Tetapi di dalam pasar bebas, kedua pihak tidak memiliki kekuatan yang sama. Posisi pihak pelaku usaha jauh lebih kuat ketimbang para konsumen yang merupakan perorangan, karena penguasaan informasi tentang produk sepenuhnya ada pada produsen.¹⁸ Oleh sebabnya keberadaan peraturan perundang-undangan yang dibuat

¹⁶ Moh. Mahfud MD, **Pergulatan Politik dan Hukum di Indonesia**, Gama Media UII Press, Yogyakarta, 1999, h 162

¹⁷ Sudikno Mertokusumo dan Pitlo, **Bab-Bab Tentang Penemuan Hukum**, Citra Aditya Bakti, Yogyakarta, 2002 h 1

¹⁸ Nining Mukhtar, **Berperkara Secara Mudah, Murah, Cepat, Pengenalan Mekanisme Alternatif Penyelesaian sengketa Konsumen**, Piramedia, Jakarta, 2005, h 5

oleh negara diharapkan memberikan perlindungan hukum bagi semua pihak terutama konsumen.

Perserikatan Bangsa-Bangsa dengan resolusi No.39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yaitu ;

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya bagi kesehatan dan keamanan
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan membentuk organisasi konsumen, untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Sedangkan di Indonesia, Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diundangkan di Jakarta pada tanggal 20 April 1999 dalam Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42. Produk hukum ini lahir dengan latar belakang, yaitu antara lain:

1. Melaksanakan amanat Pancasila sebagai cita hukum Inonesia, yang sekaligus menjadi landasan filosofis, dan UUD 1945, terutama Pasal 27 ayat (2), tiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak

bagi kemanusiaan¹⁹, ketentuan UUD 1945 adalah sebagai landasan yuridis konstitusional.

2. Melaksanakan ketentuan yang terdapat dalam Ketetapan MPR RI No. II /MPR/ 1993. Tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara, pada Bab IV, huruf F butir 4a, dinyatakan “Pembangunan perdagangan ditujukan untuk memperlancar arus barang dan jasa dalam rangka menunjang peningkatan produksi dan daya saing, meningkatkan pendapatan produsen terutama produsen hasil pertanian rakyat, dan pedagang, melindungi kepentingan konsumen²⁰, Dalam konteks Politik Hukum di Indonesia, maka Garis-Garis Besar Haluan Negara merupakan sumber arahan atau pedoman dalam merumuskan kebijakan pembangunan hukum nasional dalam rangka mewujudkan tujuan nasional.
3. Implementasi Undang-Undang NO. 7 Tahun 1994 Tentang Ratifikasi *Agreement Establishing the World Trade Organization*. Sebagai anggota *World Trade Organization*. Indonesia berkewajiban untuk memenuhi ketetapan-ketetapan yang dikeluarkan organisasi tersebut.

Prinsip dasar yang menjiwai Undang-Undang No. 7 Tahun 1994 adalah perlunya keterkaitan yang saling menguntungkan antara produsen dan konsumen²¹. Dengan demikian, perlu dikeluarkan kebijakan-kebijakan yang berorientasi pada

¹⁹ Janus Sidabalok, *Op.cit.*, hal 1

²⁰ Yusuf Shofie, *Op.cit.*, hal 2

²¹ Janus Sidabalok, *Op cit.* hal 3

ekonomi kerakyatan dengan dua pertimbangan pokok, yaitu; *pertama*, selama pembangunan Jangka Panjang Pertama (PJP I), dua puluh lima tahun pembangunan masa orde baru. Para produsen/pengusaha (konglomerat) telah banyak memperoleh berbagai proteksi dan fasilitas, melalui berbagai regulasi dan deregulasi, termasuk subsidi tidak langsung dari konsumen berupa keterbatasan produk barang dan jasa dengan harga tinggi. Keterbatasan ini memiliki makna bahwa hanya ada satu produk konglomerat tertentu yang beredar di pasaran domestic melalui mekanisme monopoli sehingga tidak memungkinkan konsumen menggunakan hak pilihnya. *Kedua*, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam proses produksi barang dan jasa ternyata belum diikuti dengan kemajuan perangkat hukum yang memadai. Kondisi ini dapat menimbulkan dampak yang kurang baik bagi konsumen, konsumen akan menjadi obyek eksploitasi para pengusaha yang ingin meraih keuntungan yang sebesar-besarnya.

Ketentuan *World Trade Organization* apabila dicermati ternyata adanya keinginan untuk melakukan penataan terhadap tatanan perekonomian dunia yang lebih baik, untuk itu diperlukan seperangkat kebijakan peraturan perundang-undangan yang mendukung tatanan perekonomian yang adil, bagi Indonesia maka kebijakan ekonomi kerakyatan akan dapat diwujudkan dengan salah satu caranya adalah membentuk dan membuat kebijakan politik hukum yang bertujuan melindungi kepentingan masyarakat konsumen. Selain terikat oleh ketentuan WTO, Indonesia juga terikat pada Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 Tentang Perlindungan Konsumen (*The United Nations Guidelines for Consumer*

Protection). Selanjutnya ada beberapa alasan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagaimana dinyatakan dalam konsiderannya, yaitu:

- a. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata meteril dan spirituil dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945
- b. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.
- c. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar.
- d. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian, konsumen, untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab
- e. Bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai.

Pernyataan yang terdapat dalam konsideran di atas, jika dicermati merupakan alasan-alasan timbulnya pemikiran untuk membentuk peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen. Pembentuk undang-undang menyadari bahwa perubahan struktur perekonomian dan perdagangan dunia yang melahirkan globalisasi ternyata telah berpengaruh besar terhadap kegiatan perekonomian dan perdagangan negara kita, selain itu pembentuk undang-undang juga menyadari perlu melakukan perlindungan terhadap konsumen dari kegiatan perdagangan para pelaku usaha, dengan suatu anggapan bahwa dengan dikeluarkannya peraturan perundang-undangan akan dapat memberikan perlindungan hukum yang optimal terhadap konsumen, serta konsumen di harapkan akan mampu menjadi konsumen yang mandiri yang mampu melindungi dirinya sendiri, pembentuk undang-undang juga menyadari bahwa hukum yang ada belum memadai untuk melindungi konsumen.

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, kecenderungan *caveat emptor* dapat mulai diarahkan menuju *caveat venditor*.²² *Caveat emptor* adalah suatu kondisi dimana konsumen harus berhati-hati karena posisi pelaku usaha kuat, diarahkan menuju *caveat venditor* yaitu suatu kondisi dimana pelaku usaha harus berhati-hati karena konsumen sudah memahami mengenai perlindungan konsumen.

²² Shidarta, Hukum, **Perlindungan Konsumen Indonesia**, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm 62.

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain:²³

1. *Let the buyer beware (caveat emptor)*. Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.
2. *The due care theory*. Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai

²³ Ibid, hlm 61.

suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

3. *The privity of contract*. Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.

Selanjutnya, menurut Az Nasution definisi hukum konsumen ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen.²⁴ Selain itu, berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Penegakan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari Negara Indonesia, sebab hukum sebagai tolak ukur dalam

²⁴ Ibid, hlm 65

pembangunan nasional diharapkan mampu memberikan kepercayaan terhadap masyarakat dalam melakukan pembaharuan secara menyeluruh di berbagai aspek. Undang Undang Dasar Tahun 1945 menyatakan secara tegas bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Kaidah ini mengandung makna bahwa hukum di negara ini ditempatkan pada posisi yang strategis didalam ketatanegaraan. Hal ini bertujuan agar hukum sebagai suatu sistem dapat berjalan dengan baik dan benar didalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat, maka diperlukan institusi-institusi penegak hukum sebagai instrumen penggerakannya. Untuk mewujudkan suatu negara hukum tidak saja diperlukan norma-norma hukum atau peraturan perundang-undangan sebagainsubstansi hukum, tetapi juga diperlukan lembaga atau badan penggerakannya sebagai struktur hukum dengan didukung oleh prilaku hukum masyarakat sebagai budaya hukum.

Selanjutnya, berdasarkan Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Definisi lain dikemukakan oleh Kotler sebagai berikut:²⁵

”Consumers are individuals and households for personal use, producers are individual and organizations buying for the purpose of pruding”

²⁵ Ibid, hlm 63.

Konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga yang melakukan pembelian untuk tujuan penggunaan personal, produsen adalah individu atau organisasi yang melakukan pembelian untuk tujuan produksi.

Sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan perlindungan konsumen, yaitu memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, maka usaha itu memerlukan perhatian dan keterlibatan banyak pihak, yaitu pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Dalam penyelenggaraannya harus berdasarkan lima asas perlindungan konsumen, sebagaimana tercantum di dalam Pasal 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Asas manfaat, yang berarti mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini intinya adanya bahwa perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan pihak yang satu lebih tinggi dari pihak lain, melainkan adanya kesejajaran sesuai dengan apa yang menjadi haknya atau dengan kata lain penyelenggaraan secara proporsional. Asas keadilan, asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil, sehingga dalam penegakan hukum tidak boleh adanya pandang bulu, tetapi harus melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Asas keseimbangan, asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan sprituil. Selain itu asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha atau produsen, pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan hukum konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.
3. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.
4. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung

di dalam undang-undang perlindungan konsumen harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan.

Selanjutnya apabila memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara republik indonesia. Kelima asas yang terdapat dalam pasal tersebut, jika diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:²⁶

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum;

Adapun tujuan perlindungan konsumen berdasarkan pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

²⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm 26.

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Keenam tujuan perlindungan konsumen berdasarkan pasal di atas dapat dikelompokkan kedalam tiga tujuan hukum secara umum, yaitu:²⁷

1. Tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan, yang diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan konsumen huruf c dan huruf e.
2. Tujuan hukum untuk memberikan kemanfaatan, yang diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan konsumen huruf a, huruf b, termasuk huruf c, huruf d dan huruf f.
3. Kepastian hukum, yang diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan konsumen huruf d.

Sementara itu terdapat 8 (delapan) hak yang secara eksplisit dituangkan pasal 4 Undang-Undang Perlindungan konsumen dan satu hak lain dirumuskan secara terbuka, hak-hak konsumen adalah:²⁸

²⁷ Ibid, hlm 95.

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang digunakan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut mantan Presiden Amerika Serikat, J.F. Kennedy, hak-hak dasar Konsumen yaitu:

²⁸ Shidarta, *Op.Cit.*, hlm 21

1. Hak untuk memperoleh keamanan;
2. Hak memilih;
3. Hak mendapat Informasi;
4. Hak untuk didengar.²⁹

Dengan demikian, rumusan hak-hak konsumen berdasarkan pasal di atas, secara garis besar dapat dibagi dalam 3 (tiga) hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

30

- a. Hak yang dimaksud untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan;
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar; dan
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi;

Pembahasan mengenai perlindungan konsumen tidak terlepas dari pihak lainnya yaitu pelaku usaha. Definisi pelaku usaha berdasarkan Pasal 1 Angka (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun

²⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2007, h. 38-39, dikutip dari Meriam Darus Badruzaman, **Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku**, dimuat dalam Hasil Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen yang diselenggarakan oleh BHPN, Bina Cipta, Jakarta, 1986, h. 61.

³⁰ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm 46.

bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha adalah istilah yang digunakan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Secara umum pelaku usaha dapat dikelompokkan sebagai pelaku ekonomi. Dalam hal ini pelaku usaha termasuk kelompok pengusaha, yaitu pelaku usaha, baik privat maupun publik. Kelompok pelaku usaha tersebut terdiri dari:

- a. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. Seperti perbankan, pengelolaan investasi, usaha *leasing*, penyedia dana, dan lain sebagainya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lain. Mereka dapat terdiri dari orang/atau badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/atau badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, jasa angkutan, perasuransian, perbankan, kesehatan, obat-obatan, dan lain sebagainya.
- c. Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat.

Pada umumnya dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen terdapat kesepakatan berupa perjanjian dengan syarat-syarat baku. Pelaku usaha telah mempersiapkan terlebih dahulu mengenai syarat-syarat yang harus disepakati oleh konsumen. Jenis perjanjian ini yang membuat konsumen tidak dapat mengemukakan

kehendaknya, konsumen seolah-olah terpojok dalam posisi harus sepakat atau tidak terhadap perjanjian tersebut. Pada kondisi ini biasanya timbul sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen disamping mengatur penyelesaian sengketa di pengadilan umum juga mengatur penyelesaian sengketa alternatif yang dilakukan diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini diatur dalam pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini termasuk penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan badan penyelesaian sengketa diluar pengadilan, yang manabmempunyai tugas dan wewenang tertentu berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya, berdasarkan pada amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945, yakni melindungi segenap bangsa Indonesia, maka pemerintah harus melakukan tindakan-tindakan yang dapat melindungi konsumen di seluruh Indonesia. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa setiap anggota masyarakat adalah konsumen.

Selain untuk melindungi konsumen, dengan dibentuk dan diberlakukannya undang-undang tentang perlindungan konsumen juga diharapkan akan memberikan dampak positif bagi perkembangan dunia usaha, yaitu mendukung terciptanya iklim usaha yang sehat dan kondusif bagi perkembangan dan pertumbuhan perekonomian nasional sehingga tujuan pembangunan nasional mewujudkan masyarakat adil dan makmur baik materil maupun spiritual akan dapat diwujudkan.

Suatu kaidah hukum itu dapat dikatakan berlaku secara filosofis apabila kaidah itu sesuai atau tidak bertentangan dengan cita-cita hukum suatu masyarakat sebagai nilai positif tertinggi dalam falsafah hidup masyarakat itu. Dalam hal falsafah hidup masyarakat Indonesia, misalnya yang dijadikan ukuran tentunya adalah falsafah Pancasila yang dalam ilmu hukum dikenal sebagai sumber dari segala sumber hukum.

Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis variasi produk dan berbagai barang/jasa yang oleh konsumen dapat dikonsumsi, baik yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lain. Dengan diversifikasi produk yang demikian luas yang didukung oleh kemajuan teknologi komunikasi dan informatika, maka terjadi banyak konflik-konflik yang sesungguhnya membutuhkan penyelesaian hukum secara tuntas. Konflik hukum selain terjadi akibat interaksi antara pelaku usaha dengan konsumen, juga dapat diakibatkan karena diversifikasi produk yang pengaturannya dalam undang-undang di Indonesia dinilai memiliki keterbatasan. Kondisi seperti ini memunculkan fenomena mengenai apa yang disebut orang sebagai kriminalisasi atau dekriminalisasi terhadap perbuatan antara pelaku dan konsumen yang dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang.³¹

F. Metode Penelitian

³¹ Subandi, **Hak & Kewajiban Pelaku Usah Terhadap Konsumen Domestik**, 2009, Makalah dalam situs www.undip.ac.id, diakses tanggal 9 Februari 2011

1. Tipe Penelitian

Mengingat ini merupakan penelitian hukum, maka metode yang digunakan adalah metode penelitian hukum yang bertujuan untuk mencari pemecahan atas isu hukum serta permasalahan yang timbul didalamnya, sehingga hasil yang akan dicapai kemudian adalah memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogyanya atas isu yang diajukan.³²

Peter Mahmud Marzuki³³ dalam bukunya Penelitian Hukum, menyatakan bahwa penelitian hukum merupakan proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Lebih lanjut dikatakan dalam melakukan penelitian hukum, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
- b. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
- c. melakukan telaah atas isu yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
- d. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;

³² Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Volume 16 No. 2, yuridika, 2001, h 103

³³ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010,

- e. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan³⁴

2. Pendekatan (*Approach*)

Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kasus (*case approach*) dengan jalan telaah terhadap kasus-kasus yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap, mencoba menyertakan kasus yang membutuhkan perhatian khusus karena aturan-aturan perundang-undangan nasional tidak mendukung penyelesaian isu hukum yang ada dengan analisis *ratio decidendi* atau mempertimbangkan alasan-alasan mengapa suatu putusan tersebut dapat dijatuhkan. Hal ini tentu saja bertujuan untuk menemukan aturan-aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Lebih dalam, penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang yang sesungguhnya belum mendapat pengaturan yang jelas dalam perundang-undangan.³⁵

Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) mutlak diperlukan guna mengkaji lebih lanjut mengenai dasar hukum persyaratan penyertaan *manual book* dan sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi. Secara teoritis prinsip-prinsip yang tercermin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

³⁴ Peter Mahmud et.al (2010) Ibid, h. 171-172

³⁵ Peter Mahmud et.al (2010) Ibid, h. 35

tentang Perlindungan Konsumen begitu juga tentang persyaratan penyertaan *manual book* pada produk elektronik juga terdapat pada Undang-Undang tersebut, sehingga perlu dilakukan analisis peraturaran perundang-undangan melalui peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar isu hukum tersebut. Lebih lanjut, produk telekomunikasi, media dan informatika yang menjadi objek penelitian ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang telekomunikasi. Selanjutnya bidang ini diatur oleh peraturan lanjutan melalui Peraturan Kemkominfo no 29 tahun 2008 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Komunikasi, serta Peraturan Menteri Perdagangan Permendag No.19/M-DAG0/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika.

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) digunakan untuk mengkaji isu hukum tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Produk Telematika Atas Persyaratan Manual Book Dan Sertifikasi Perangkat Telekomunikasi Berdasarkan Konsep Hukum Konvergensi Telematika dan Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen serta Kedudukan Hukum Pelaku Usaha Produk Telematika Tanpa Manual Book dan Sertifikasi Alat Telekomunikasi Berdasarkan Konsep Hukum Konvergensi Telematika dan Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen. Kesemuanya guna menemukan konsep hukum yang futuristik dan mengkaji serta menganalisis kerangka berpikir atau kerangka konseptual maupun landasan teoritis sesuai dengan tujuan penelitian ini.

3. Sumber Bahan Hukum (*Legal Sources*)

Bahan-bahan penelitian berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer yang dimaksud dalam bentuk Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, dan peraturan pelaksanaan lainnya antara lain Peraturan Kemkominfo No 29 Tahun 2008 Tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Permendag No.19/M-DAG0/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (*Manual*) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika, Permendag No. 62/M-DAG/PER/12/2009 Tentang Kewajiban Pencantuman Label Pada Barang. Bahan hukum sekunder meliputi bahan-bahan yang mendukung bahan primer seperti buku-buku teks, artikel dalam berbagai majalah dan jurnal ilmiah bidang hukum, dan sumber lainnya yang mendukung.

4. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Bahan hukum primer berupa perundang-undangan dikumpulkan dengan metode inventarisasi dan kategorisasi. Bahan hukum sekunder dikumpulkan dengan sistem kartu catatan (*card system*), baik dengan kartu ikhtisar (memuat ringkasan tulisan sesuai aslinya, secara garis besar dan pokok gagasan yang memuat pendapat asli penulis); Kartu kutipan (digunakan untuk memuat catatan

pokok permasalahan); serta kartu ulasan (berisi analisis dan catatan khusus penulis).

Bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang telah dikumpulkan (inventarisasi) kemudian dikelompokkan dan dikaji dengan pendekatan perundang-undangan guna memperoleh gambaran sinkronisasi dari semua bahan hukum. Selanjutnya dilakukan sistematisasi dan klasifikasi kemudian dan dikaji serta dibandingkan dengan teori dan prinsip hukum yang dikemukakan oleh para ahli, untuk akhirnya dianalisis secara normatif).

5. Pengolahan dan Analisis Bahan hukum

Adapun bahan hukum yang diperoleh dalam penelitian studi kepustakaan, aturan perundang-undangan, dan artikel dimaksud akan diuraikan dan dihubungkan sedemikian rupa, sehingga disajikan dalam penulisan yang lebih sistematis guna menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Bahwa cara pengolahan bahan hukum dilakukan secara deduktif yakni menarik kesimpulan dari suatu permasalahan yang bersifat umum terhadap permasalahan yang telah dirumuskan. Analisis bahan hukum dilakukan dengan melakukan analisis ekstensif.